КНИГА ПРОДАЖ СЕРГЕЯ ФИЛИППОВА

1 ЧАСТЬ

ЦИКОРИЙ

Vertex
вершина успеха

СОДЕРЖАНИЕ

1 РАБОЧИЙ ДЕНЬ ЭФФЕКТИВНОГО МЕНЕДЖЕРА ПО ПРОДАЖАМ С 9:00 ДО 18:00

2 РАБОЧИЙ ДЕНЬ ЭФФЕКТИВНОГО МЕНЕДЖЕРА ПО ПРОДАЖАМ С 10:00 ДО 19:00

3 ЧЕК-ЛИСТ ЭФФЕКТИВНОГО РУКОВОДИТЕЛЯ ОТДЕЛА ПРОДАЖ

Помимо принятой у Вас отчетности и правил

4 ЦИКЛ ПРОДАЖ

Система последовательных шагов в продажах от Сергея Филиппова

5 КАК ОБОСНОВАТЬ БОЛЕЕ ВЫСОКУЮ ЦЕНУ

Методика Сергея Филиппова

6 ПРОСТЫЕ МЕТОДЫ ОТВЕЧАТЬ НА ВОЗРАЖЕНИЯ КЛИЕНТА

Методика Сергея Филиппова

7 КАК И ЧТО ОТВЕЧАТЬ, ЕСЛИ КЛИЕНТ ПРОСИТ СКИДКУ

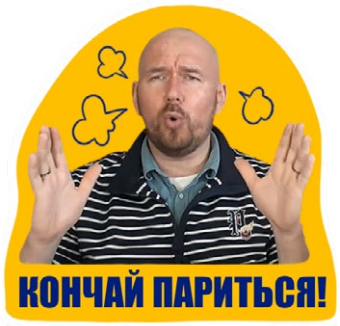
Методика Сергея Филиппова

8 ЧЕК-ЛИСТ ПОДГОТОВКИ К ЛИЧНОЙ ВСТРЕЧЕ

Как произвести нужное впечатление на клиента и увеличить шансы на продажу

9 ТЕХНОЛОГИЯ ВЫРАБОТКИ НАВЫКА ОТ СЕРГЕЯ ФИЛИППОВА

Vertex
вершина успеха



РАБОЧИЙ ДЕНЬ ЭФФЕКТИВНОГО МЕНЕДЖЕРА ПО ПРОДАЖАМ С 9:00 ДО 18:00

09:00–10:00

ВРЕМЯ «РАЗОГРЕВ»

Подготовка базы для обзвона, настройка на звонки, ответы на запросы, которые пришли.

10:00–13:00

ВРЕМЯ «ЗВОНИЛОВО»

Плотный обзвон. Три часа концентрируемся только на звонках. КП не отправляем, делаем пометки в CRM и др системах учета, делаем заметки и тп — как удобно.

13:00–14:00

ВРЕМЯ «ВОССТАНОВЛЕНИЕ СИЛ»

Обед. Постарайтесь расслабиться, отвлечься. Если удастся, помедитируйте. Если можно, то немного прогуляйтесь. Старайтесь не конфликтовать с работодателем, если он настаивает на сокращенном обеде, но и будьте мудры. Обед нужен, чтобы отдохнуть и переключиться.

14:00–15:30

ВРЕМЯ «КПэшки»

Отправка КП, подготовка расчетов, дозвоны тем, кому не дозвонился. До конца дня, если нет встреч.

15:30–18:00

ВРЕМЯ «ВСТРЕЧА»

Выезд на встречу. Назначаем встречи на вторую половину дня. Конверсия увеличивается на 70% по статистике общения с клиентами Сергея Филиппова. Ориентируемся так, чтобы после встречи можно было спокойно ехать домой.

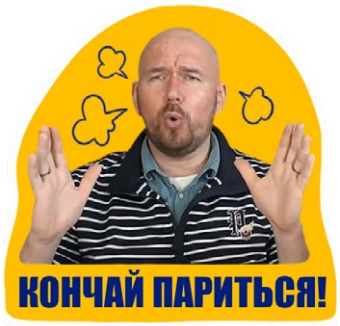
Исключение будут составлять отделы продаж, которые продают клиентам в другие часовые пояса. А также бизнесы, у которых отправка КП требует больше, чем полтора часа.

Вечером дома в спокойной обстановке 15-минутный анализ рабочего дня. Что сделал не так, какие допустил ошибки, как их исправить в будущем. Чему научился, за что благодарен дню.

По ходу дня, в любое время, кроме времени «Звонилово»:

- Планирование
- Совещания
- Кофе-брэйк и общение с коллегами
- Согласование задач с руководством

Vertex
вершина успеха



РАБОЧИЙ ДЕНЬ ЭФФЕКТИВНОГО МЕНЕДЖЕРА ПО ПРОДАЖАМ С 10:00 ДО 19:00

10:00–10:30

ВРЕМЯ «РАЗОГРЕВ»

Подготовка базы для обзвона, настройка на звонки, ответы на запросы, которые пришли.

10:30–13:30

ВРЕМЯ «ЗВОНИЛОВО»

Плотный обзвон. Три часа концентрируемся только на звонках. КП не отправляем, делаем пометки в CRM и др системах учета, делаем заметки и тп — как удобно.

13:30–14:30

ВРЕМЯ «ВОССТАНОВЛЕНИЕ СИЛ»

Обед. Постарайтесь расслабиться, отвлечься. Если удастся, помедитируйте. Если можно, то немного прогуляйтесь. Старайтесь не конфликтовать с работодателем, если он настаивает на сокращенном обеде, но и будьте мудры. Обед нужен, чтобы отдохнуть и переключиться.

14:30–15:30

ВРЕМЯ «КПэшки»

Отправка КП, подготовка расчетов, дозвоны тем, кому не дозвонился. До конца дня, если нет встреч.

15:30–19:00

ВРЕМЯ «ВСТРЕЧА»

Выезд на встречу. Назначаем встречи на вторую половину дня. Конверсия увеличивается на 70% по статистике общения с клиентами Сергея Филиппова. Ориентируемся так, чтобы после встречи можно было спокойно ехать домой.

Исключение будут составлять отделы продаж, которые продают клиентам в другие часовые пояса. А также бизнесы, у которых отправка КП требует больше, чем полтора часа.

Вечером дома в спокойной обстановке 15-минутный анализ рабочего дня. Что сделал не так, какие допустил ошибки, как их исправить в будущем. Чему научился, за что благодарен дню.

По ходу дня, в любое время, кроме времени «Звонилово»:

- Планирование
- Совещания
- Кофе-брэйк и общение с коллегами
- Согласование задач с руководством

Vertex
вершина успеха

ЧЕК-ЛИСТ ЭФФЕКТИВНОГО РУКОВОДИТЕЛЯ ОТДЕЛА ПРОДАЖ

Помимо принятых у Вас отчетности и правил

УТРОМ

1. Подбодри свою команду добрым словом

– Все молодцы!
– Всех люблю!
– Все перцы и перчинки!
– Все красавцы и красавицы
– Мы сегодня отлично поработаем!
– Всем прекрасного настроения!
– и т.п.

2. Проверь у каждого планы на день

– У лидеров кратко
– У отстающих подробно

3. Раздай дополнительные задачи

4. Устрани помехи, мешающие разогнаться твоей команде продаж

(сам или поручи ответственному исполнителю)

– принтер тупит
– строка висит
– инет глючит
– бумага кончилась
– кофе нет
– другой отдел мешает
– нерешенный конфликт и т.п.

5. Вставь пару пистонов негативщикам и халявщикам

В ТЕЧЕНИЕ ДНЯ

6. Найди повод похвалить без причины каждого члена команды, включая негативщиков и халявщиков!

– Комплимент одежде
– Комплимент за работу
– Что-то на столе
– Что-то сделал
– Что-то принес и т.д. и тп.

7. Быстро пресекай разговоры о:

– негативных новостях
– любом негативе
– домашних проблемах
– обо всем, что не касается работы и тп.

!!! в том числе и в обед и в перерывах и в курилках.

8. Быстро давай обратную связь менеджеру, если:

– косячит
– не правильно продает
– отвлекает других не по делу
– конфликтует
– негативит
– саботирует
– халявит
– частые перекуры
– частые перерывы и тп.

9. Проверяй норматив по звонкам в течение дня, особенно у отстающих менеджеров

ВЕЧЕРОМ

10. Проверь выполнение нормативов у каждого менеджера

– звонки
– заявки
– сделанные коммерческие предложения
– выставленные счета
– назначенные встречи и тп.

11. Поговори с теми, кто не выполнил норматив:

– строго, если не выполняет норматив регулярно
– мягко, если это происходит редко
– очень мягко, если это произошло первый раз

!!! предложи помощь, если выяснил, что менеджер чего-то не знает или не умеет

!!! будь готов сесть за телефон и показать все сам

12. Проанализируй результаты дня по команде

ЕЖЕНЕДЕЛЬНО

13. Старайся улучшить хоть одну мелочь, повышающую шансы менеджеров и команды продавать больше

ЕЖЕМЕСЯЧНО

14. Тренировка менеджеров по новым навыкам продаж хотя бы 2–3 часа в месяц

ЕЖЕКВАРТАЛЬНО

15. Экзамен по навыкам продаж выборочно или всей команды

16. Экзамен по знанию продукта, рынка, конкурентов и тп выборочно или всей команды

КАЖДЫЕ 6–12 МЕС

17. Проведение внешнего или внутреннего обучения команды

18. Прохождение тренинга по управлению и повышению квалификации для себя

19. Подведение итогов работы команды

20. Планирование и бюджетирование

t.me/cicor

Цикл продаж

Система последовательных шагов в продажах от Сергея Филиппова

1

Взяли телефон из своей базы.

2

Преодолели блокера.

3

Сделали эмоциональный захват.

4

Поборолись за внимание ЛПР.

5

Предварительно выяснили потребности.

6

Регулярно звоните, напоминаете о себе.

7

Встреча или ЛПР дал заявку, техзадание и т.п. Если встреча, то — презентация себя, презентация компании, презентация продукта, полное выяснение потребностей, предварительные переговоры о цене и условиях.

8

Рассчитали и отправили подробное коммерческое предложение.

9

Убедились, что ЛПР получил ваше КП. Можно позвонить и потом отправить, либо отправить и потом позвонить.

10

Дали на рассмотрение 1-3 дня в зависимости от типа бизнеса. Предупредили об этом в пункте 9.

11

Позвонили после выставления КП: презентация и аргументация вашего предложения, уторговывание цены и условий, борьба с оставшимися возражениями.

12

Возможно встретились повторно для презентации и аргументации вашего предложения, уторговывания цены и условий, борьбы с оставшимися возражениями.

13

Заключили договор.

14

Получили оплату.

15

Выполнили условия договора.

16

Получили остаток оплаты.

17

Оформили и отправили закрывающие документы.

18

Поддерживаете контакт для повторных продаж, рекомендаций, сервиса, дополнительных продаж и тп.

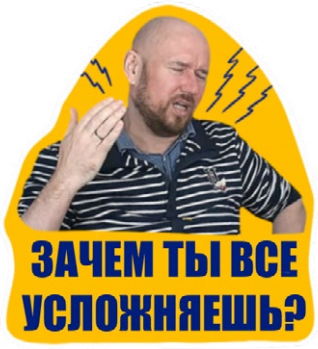
19

Используете продажу для демонстрации новым потенциальным клиентам

20

Переходите к пункту 1 с новым клиентом.

Vertex
вершина успеха



КАК ОБОСНОВАТЬ БОЛЕЕ ВЫСОКУЮ ЦЕНУ

Методика Сергея Филиппова

1

ИЩЕМ ОТЛИЧИЯ

Разбираем продукт на молекулы

Разбираем его применение на нюансы

Разбираем сервис, хранение, обучение, доставку, упаковку, оплату и т.д. на нюансы

2

ОБНАРУЖИТЬ ПРОБЛЕМУ, НЕУДОБСТВО, СЛОЖНОСТИ КЛИЕНТА,

которые решаются ОТЛИЧИЯМИ из п. 1

3

РАССКАЗАТЬ ИСТОРИЮ ПО СХЕМЕ:

вот проблема, неудобство, сложность КЛИЕНТА

вот как ИМЕННО НАШИ ОТЛИЧИЯ РЕШАТ ЭТУ ПРОБЛЕМУ, НЕУДОБСТВО, СЛОЖНОСТЬ КЛИЕНТА

вот к чему она приведёт, УСУГУБИТЬ

4

ДОБАВИТЬ ПЕРЦА ⚡

фото	пример из практики	демонстрация
видео	отзыв	цифры, факты
ссылки	расчёты	шоковые фишки

Vertex
вершина успеха

ПРОСТЫЕ МЕТОДЫ ОТВЕЧАТЬ НА ВОЗРАЖЕНИЯ КЛИЕНТА

Методика Сергея Филиппова

УСЛЫШАЛ ВОЗРАЖЕНИЕ → ОТВЕТИЛ И ПАУЗА, ЖДЕМ РЕАКЦИЮ!!!

!!! ПИНГ- ПОНГ, ПИНГ-ПОНГ, ПИНГ-ПОНГ!!!

КАК И ЧТО ОТВЕЧАТЬ, ЕСЛИ КЛИЕНТ ПРОСИТ СКИДКУ

Методика Сергея Филиппова

Клиент:

— Дайте скидку!

1

Вы:

— Это уже со скидкой.
— Я бы не посмел обидеть Вас предложением, не сделав скидку заранее, как хорошему клиенту.
— Самые лучшие условия уже учтены в предложении.

2

Вы:

— Давайте посмотрим заявку целиком, так как она в комплексе может быть намного выгоднее, чем вы ожидаете. Что ещё Вам необходимо, помимо той позиции, которую мы обсуждаем.

3

— Давайте лучше вместо скидки я дам Вам:

· скидку на доставку;
· бесплатную доставку;
· отсрочку;
· скидку при следующем заказе;
· индивидуального менеджера, чтобы сэкономить Ваши нервы и время;
· хороший бонус;
· скидку на обучение;
· и т.п.

или

— Я готов дать Вам скидку, если Вы готовы встречно:

· увеличить заказ;
· взять ещё вот эти позиции;
· оплатить на этой неделе;
· и т.п.

4

Вы:

— Давайте тогда подберём Вам более интересные аналоги, подходящие по цене (вписывающиеся в Ваш бюджет).

ЧЕК-ЛИСТ ПОДГОТОВКИ К ЛИЧНОЙ ВСТРЕЧЕ

Как произвести нужное впечатление на клиента и увеличить шансы на продажу

ПРОАНАЛИЗИРУЙТЕ СВОЙ ВНЕШНИЙ ВИД И УСТРАНИТЕ НЕГАТИВНЫЕ СТИГМАТЫ

Негативный стигмат — визуальный фактор, который моментально оттолкнет клиента:

- отсутствие зуба на видном месте;
- темная или желтая эмаль зубов;
- перстень или печатка на пальце, как в 90-е;
- запах изо рта или запах пота;
- грязные волосы;
- грязь под ногтями, неухоженные ногти;
- мятая, грязная и мешковатая одежда;
- неухоженные волосы, борода и усы;
- татуировка на видном месте;
- нелепица в одежде;
- грязная обувь.

Позитивные стигматы:

- чистая и блестящая обувь;
- хорошая лаконичная деловая одежда;
- спортивная физическая форма;
- фирменный интересный значок на пиджаке;
- верхняя пуговица на рубашке расстегнута;
- нижняя пуговица пиджака расстегнута.

ВОЗЬМИТЕ НА ВСТРЕЧУ ПРАВИЛЬНЫЕ АКСЕССУАРЫ

- портфель, сумка, рюкзак (никаких пластиковых папок в виде чемоданчика);
- фирменная простая шариковая ручка;
- часы или спортивный браслет;
- телефон, гаджет;
- ежедневник или записная книжка типа «Молескин».

ПРИДЕРЖИВАЕМСЯ СЛЕДУЮЩИХ ПРАВИЛ ВО ВРЕМЯ ВСТРЕЧИ

- Перед выездом к клиенту подтвердите встречу для экономии своего времени в случае, если планы изменились.
- Когда приехали в офис, осмотритесь. Посмотрите, что интересного есть в офисе, о чем можно сделать комплимент.
- Постучали. Пауза 1,5 секунды. Заходим, закрываем дверь. Молча, с доброй улыбкой, смотрим в глаза клиенту 2 секунды. Затем с улыбкой говорим его имя, приветствие, начиная двигаться к нему.
- Если клиент при вашем входе также позитивно отвечает на приветствие, то протягиваем руку для рукопожатия. Если клиент встретил вас более холодно, то ждем, когда хозяин кабинета сам протянет к вам руку.
- Садимся в 1,5–2 метрах друг от друга.
- Первые 30–60 секунд формируем первое впечатление у клиента, поэтому особенно тщательно следим за движениями, мимикой, осанкой, речью.
- Даем визитку (достаем ее из внутреннего кармана или из визитницы). Просим визитку клиента.
- Small Talk. Легкий разговор для создания хорошего настроения. Говорим заготовленный комплимент.
- Спрашиваем, сколько есть времени на встречу.
- Предлагаем план встречи, например так: «Тогда я предлагаю следующий план встречи. Я кратко расскажу о нашей компании. Мы обсудим задачи. Уверен, мы найдем точки соприкосновения».
- Придерживаемся плана и тайминга:
  - презентация себя как эксперта;
  - презентация о компании — 2–3 минуты;
  - презентация продукта — 10 минут;
  - затем работа с возражениями, торг, подталкивание к заключению сделки.

Женский стиль на встрече:

- не больше 3-х колец на руках и не более 1 украшения на шее;
- косметики умеренно;
- в «секси» играть не надо.

ТЕХНОЛОГИЯ ВЫРАБОТКИ НАВЫКА ОТ СЕРГЕЯ ФИЛИППОВА

Напишите несколько навыков, которые хотите в себе развить.
Повесьте на видное место и отмечайте каждый день, сделано или нет.
Отслеживайте прогресс.

ПРИВЫЧКИ И НАВЫКИ:

МЕСЯЦ: _____

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○

▨ — сделано ⊗ — не сделано